Ontario

annuel 2009

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

L'honorable Madeleine Meilleur
Ministre des Services sociaux et communautaires
Ministre déléguée aux Affaires francophones

LAPHO – Rapport annuel 2009

Message de la ministre

J'ai le plaisir de présenter notre rapport annuel 2009 sur la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*. Il donne un aperçu des progrès que nous avons accomplis en 2009 pour atteindre notre objectif d'avoir un Ontario plus accessible en élaborant des normes sur l'accessibilité applicables à toute la province.

Au cours de ce dernier exercice, nous avons fait des progrès considérables, et nous avons accompli un important travail préparatoire en matière d'élaboration des normes et d'aide à la conformité.

La première norme conçue en application de la *LAPHO*, intitulée Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, est entrée en vigueur en 2008. Les comités d'élaboration des normes travaillant dans les domaines du transport, de l'information et des communications, et de l'emploi ont présenté des propositions finales de normes dès la fin 2008 et jusqu'à la fin 2009, et nous analysons à l'heure actuelle les directives qu'elles recommandent.

Le gouvernement a récemment approuvé une approche intégrée pour réglementer les normes aux termes de la *LAPHO*. Il s'ensuit donc que les exigences pour les normes relatives au transport, à l'information et aux communications, et à l'emploi seront toutes harmonisées en un seul règlement afin, d'une part de simplifier les modalités pour les organisations tenues de se conformer à ces normes, et d'autre part d'accroître la souplesse et de réduire le fardeau de la réglementation.

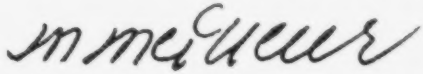
Le Comité d'élaboration des normes d'accessibilité au milieu bâti a publié sa proposition initiale de norme aux fins d'examen public à l'automne 2009. Nous prévoyons qu'il soumettra sa proposition finale de norme en 2010 pour que le gouvernement l'examine.

Afin d'appuyer les centaines de milliers d'organisations qui seront touchées par ces normes, nous avons mis au point et lancé à l'automne 2009 le système Rapports de conformité sur l'accessibilité. Il permet aux entreprises et organisations qui doivent soumettre des rapports réguliers sur leur conformité aux normes de gérer les renseignements les concernant, et de remplir leurs rapports, d'en attester l'authenticité et de les transmettre en un endroit commode et entièrement en ligne.

Cette année, nous avons également établi quelques nouveaux partenariats motivants avec des organismes-cadres de divers secteurs partout dans la province, grâce à notre programme InterActions pour le changement. Ces partenariats se sont avérés très précieux pour nous aider à faire passer le message sur l'importance de l'accessibilité. Nos partenaires nous aident à véhiculer l'information sur les exigences des normes, ils mettent au point et diffusent des outils très utiles qui aident leurs secteurs à comprendre leurs obligations aux termes de la *LAPHO*.

Je suis fière des progrès que nous avons accomplis en 2009. La majorité du travail en coulisses de la *LAPHO* est maintenant terminé. Alors que nous pensons à 2010 et au cinquième anniversaire de la *LAPHO*, nous consacrerons davantage d'efforts à rejoindre les entreprises, les Ontariennes et les Ontariens, à les faire participer et à les sensibiliser à tous les avantages que présente une province véritablement accessible.

Veuillez agréer l'expression de mes sentiments distingués.



Madeleine Meilleur
Ministre des Services sociaux et communautaires
Ministre déléguée aux Affaires francophones

Introduction :
Un parcours que
nous entreprenons
ensemble

Nous avons atteint une étape importante en Ontario.

Le 1er janvier 2010, la première norme d'accessibilité de la province : les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, est devenue obligatoire pour la plus grande partie du secteur parapublic. Cela signifie que des organisations comme les conseils scolaires, les collèges, les municipalités et le gouvernement de l'Ontario sont désormais tenus de s'y conformer et de fournir un service accessible à tout le monde.

Ce parcours a commencé en 2005, quand le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*, dans le but de rendre l'Ontario accessible d'ici 2025 pour toutes les personnes qui y vivent ou y viennent en visite. Les dispositions législatives étaient uniques en leur genre, non seulement en raison de leur force et de leur portée, mais encore par leur esprit de collaboration.

La loi exigeait que des normes d'accessibilité obligatoires pour toute la province soient élaborées – non pas par le seul gouvernement – mais par des comités d'élaboration des normes constitués de personnes handicapées, de représentantes et représentants du milieu des affaires et du secteur public travaillant ensemble.

Chacune des cinq normes est conçue par son propre comité d'élaboration des normes qui comprend des représentantes et représentants des secteurs qui seront les plus touchés par la norme une fois qu'elle entre en vigueur.

Une fois que le comité convient d'une proposition initiale de norme, elle est affichée en ligne, ce qui donne au public une possibilité d'examiner chaque proposition de norme et de fournir de la rétroaction au comité. Ce dernier examine alors les commentaires et, si nécessaire, apporte des modifications à la norme avant de la soumettre à la ministre. La plupart des règlements ne sont pas conçus de cette façon. À la réception de la proposition finale de norme du comité, la ministre peut accepter la norme recommandée en totalité, en partie ou avec des modifications. La *LAPHO* et ses règlements d'application constituent l'un des premiers ensembles de mesures législatives de la sorte, conçu et élaboré avec les suggestions des parties intéressées à chaque étape du processus.

service à la clientèle | information et communications
transport | emploi | milieu bâti

D'autres étapes importantes nous attendent : les normes que les comités d'élaboration des normes conçoivent dans les domaines de l'information et des communications, du transport, de l'emploi et du milieu bâti seront adoptées progressivement.

Et à chaque étape, nous continuerons de travailler ensemble. Nous continuerons de pratiquer la consultation et l'écoute, et de faire des adaptations pour nous assurer d'éliminer les obstacles de façon cohérente pour tout le monde.

En début de parcours, nous l'avons fait par l'intermédiaire des comités d'élaboration des normes. Désormais, alors que notre attention se concentre non plus sur l'élaboration des normes, mais sur l'aide à la conformité, nous poursuivrons notre tâche dans le même esprit, en instaurant des partenariats avec les organisations et les organismes sans but lucratif qui représentent les personnes et les organisations qui seront directement touchées par ces changements.

Nous sommes également fiers de travailler avec la Corporation des services en éducation de l'Ontario pour créer en ligne de la formation, des politiques, des procédures et des fiches-conseils. Ces outils aideront le personnel et les enseignants des écoles de toute la province à apprendre comment interagir avec des personnes qui ont différents handicaps.

Et pour veiller à ce que les normes d'accessibilité soient élaborées d'une façon qui fonctionne pour les personnes handicapées ainsi que pour tous les types d'entreprises et d'organisations, le gouvernement de l'Ontario a entrepris un examen indépendant de ses dispositions législatives sur l'accessibilité en juin 2009.

L'ancien ministre des Services sociaux et communautaires, Charles Beer, a été chargé d'effectuer un examen indépendant de la *LAPHO* pour en évaluer l'efficacité. De septembre à décembre 2009, il a mené des consultations directes auprès de membres de la communauté des personnes handicapées, du milieu des affaires et du secteur public. Le grand public a également eu la possibilité de participer à cet examen et de fournir de la rétroaction sur la *LAPHO*. Nous prévoyons que le rapport de M. Beer sera déposé devant l'Assemblée législative au printemps 2010.

Rendre l'Ontario accessible d'ici 2025 est un objectif ambitieux : nous le savons, mais c'est un objectif que nous savons pouvoir atteindre en faisant un pas à la fois dans la bonne direction – ensemble.

Un Ontario accessible d'ici 2025

Nouvelle
Norme pour
les services à
la clientèle de
l'Ontario

En 2005, le gouvernement de l'Ontario a pris une mesure importante pour bâtir une province plus accessible, quand il a adopté la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* qui exigeait l'élaboration de normes d'accessibilité obligatoires pour toute la province.

La première de ces normes, intitulée Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, est entrée en vigueur le 1er janvier 2008, et s'applique à chaque entreprise qui fonctionne en Ontario, qui fournit des biens ou des services au public, et qui compte au moins une employée ou un employé – il s'agit d'environ 360 000 organisations dans l'ensemble de la province.

Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

Les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle exigent que les entreprises et organisations fassent ce qui suit :

Élaborer un ensemble de politiques, de pratiques et de procédures sur la fourniture de biens ou de services pour les clientes et clients handicapés. Faire des efforts raisonnables pour voir à ce que les politiques, pratiques et procédures tiennent compte des principes fondamentaux d'autonomie, de dignité et d'égalité des chances.

Instaurer une politique pour permettre aux clientes et clients handicapés d'utiliser leurs propres appareils ou accessoires fonctionnels pour avoir accès aux biens de ces entreprises et organisations et pour utiliser leurs services.

Communiquer avec une personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap.

Donner une formation au personnel, aux bénévoles et à toute autre personne qui traitent avec le public pour le compte de ces entreprises et organisations, ou qui prennent part à l'élaboration de leurs politiques, pratiques et procédures relatives à la façon de fournir un service à la clientèle accessible.

Permettre aux personnes handicapées d'amener avec elles un animal d'assistance dans les parties des locaux de ces entreprises et organisations qui sont ouvertes au public ou à d'autres tiers. Si la présence de l'animal est interdite par une autre loi, recourir à d'autres mesures pour fournir des services à la personne handicapée.

Permettre aux personnes handicapées qui utilisent une personne de soutien d'amener cette personne avec elles et, s'il y a des frais d'admission, donner avis à l'avance du prix qui sera facturé à cette personne, le cas échéant.

Fournir un avis en cas de perturbation temporaire des installations ou des services sur lesquels les personnes handicapées comptent pour avoir accès aux biens ou aux services de ces entreprises et organisations.

Instaurer un processus pour que les gens fournissent de la rétroaction. Expliquer comment ces entreprises et organisations répondront à toute observation, et quelle mesure elles prendront pour faire suite à toute plainte. Rendre les informations sur leur processus de rétroaction facilement accessibles au public.

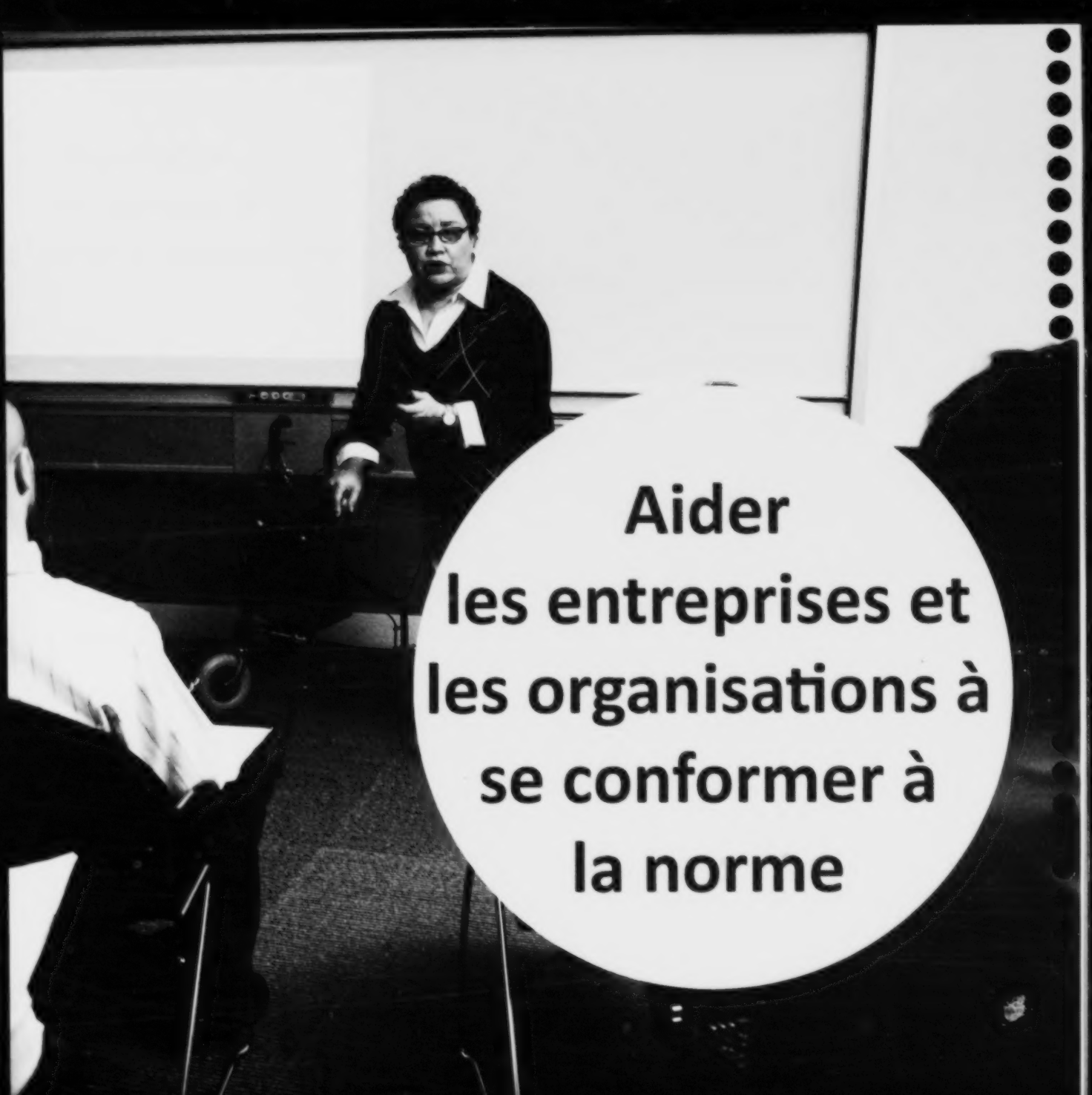
La norme exige également que les entreprises qui comptent **au moins 20 employés** documentent la façon dont elles se conforment aux exigences de la norme pour les services à la clientèle, et déposent régulièrement des rapports de conformité. Elles peuvent le faire en ligne avec un formulaire facile à utiliser.

Les entreprises qui comptent **moins de 20 employés** doivent se conformer à la norme, mais ne sont pas tenues de déposer des rapports.

Les organisations du secteur public qui sont mentionnées ou décrites dans la norme devaient s'y conformer à compter du 1er janvier 2010, et déposer un rapport sur l'accessibilité au plus tard le 31 mars 2010.

Les entreprises et les organisations des secteurs privé et sans but lucratif, et les entreprises et organisations non désignées du secteur public doivent se conformer à la norme à compter du 1er janvier 2012. Celles qui comptent 20 employés ou plus doivent aussi déposer des rapports d'accessibilité à compter de 2012.

Conformité

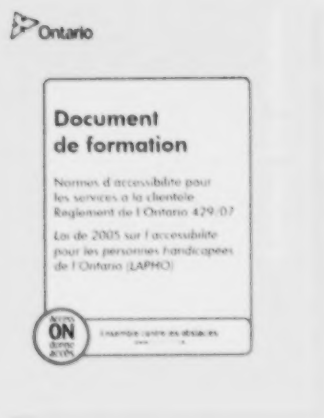

Aider
les entreprises et
les organisations à
se conformer à
la norme

L'accessibilité, c'est bon pour les affaires. Avec le vieillissement de la population ontarienne et l'augmentation du nombre de personnes qui vivent avec une forme de handicap, les entreprises qui sont à même d'offrir des services de qualité aux clientes et clients handicapés auront un réel avantage sur celles qui ne le sont pas.

Afin d'aider toutes les entreprises et organisations ontariennes à tirer profit des exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, le gouvernement de l'Ontario a élaboré des outils et des ressources, offre des séances d'information, organise des manifestations, et instaure des partenariats avec des organismes-cadres pour aider à faire passer le message.

Outils et ressources

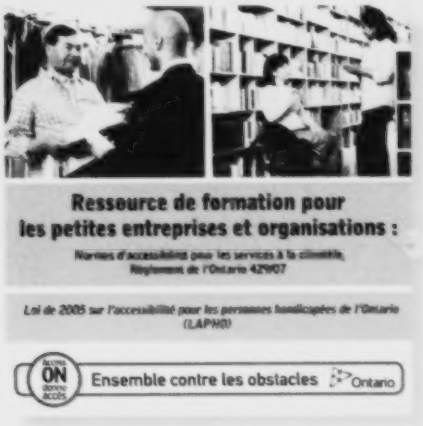
Un certain nombre d'outils et de ressources ont été conçus afin d'aider les organisations à mieux comprendre les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et de leur faciliter la tâche pour s'y conformer. Tous sont gratuits et offerts en ligne à l'adresse **www.mcss.gov.on.ca/fr/accesson/index.aspx**.



Voici d'autres outils et ressources élaborés en 2009 :

Document de formation : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07

Conçu pour aider les organisations à satisfaire aux exigences en formation de la Norme pour les services à la clientèle.

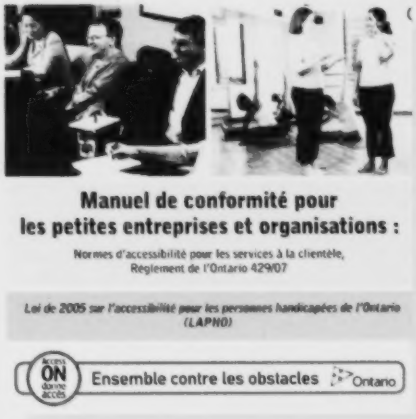


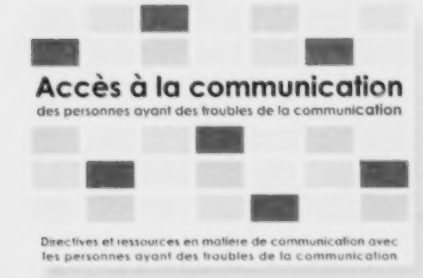
Ressource de formation pour les petites entreprises et organisations : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07

Version condensée du document de formation, conçue pour aider les petites entreprises et organisations à satisfaire aux exigences de formation de la Norme pour les services à la clientèle.

Manuel de conformité pour les petites entreprises et organisations : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07

Offre des exemples et des suggestions sur la façon de satisfaire aux exigences de la Norme pour les services à la clientèle.





Accès à la communication des personnes ayant des troubles de communication

Fournit des directives et des ressources sur la communication avec les personnes ayant des troubles de la communication.

Formation Cette année, les députées et députés provinciaux ainsi que leur personnel, se sont vus offrir de la formation sur les exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, ainsi que sur la façon de pouvoir fournir un service accessible à leurs électrices et électeurs et sur la manière dont ils peuvent appuyer les entreprises et les organisations de leurs collectivités qui doivent se conformer à la norme.

Nous avons également fourni de la formation au personnel de tout le ministère et au personnel qui travaille dans diverses organisations du secteur parapublic, et notamment :

- Ombudsman Ontario – tout le personnel.
- Ministère des Transports – conseillères et conseillers, conducteurs âgés.
- Tribunal d'appel de l'agriculture, de l'alimentation et des affaires rurales – tous les membres.
- Conference of Ontario Boards and Agencies – ensemble des participants.
- Ville de Toronto – tous les membres du Forum de communication de la Ville.

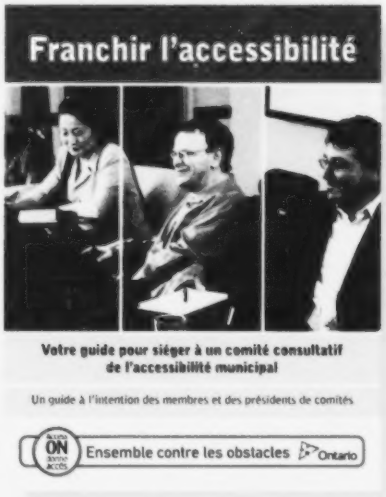
La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario (la DGAO) a également fait des présentations et des ateliers sur la Norme pour les services à la clientèle à diverses chambres de commerce, associations du secteur privé et conférences sans but lucratif, ainsi qu'à des associations et des organisations partout dans la province.

Service accessible

Événements

La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario a animé, au printemps 2009, cinq forums sur l'accessibilité pour des comités consultatifs de l'accessibilité municipaux afin d'aider les municipalités à se conformer aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, et pour renforcer le rôle que les comités consultatifs de l'accessibilité jouent dans la planification de l'accessibilité dans les municipalités.

Une ressource intitulée « *Franchir l'accessibilité : Un guide pour les comités consultatifs municipaux* » a été lancée lors des forums.



Partenariats

Le programme InterActions pour le changement a été mis au point en 1999-2000 afin de permettre à la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario de rejoindre les entreprises et les organisations en les alliant à des organisations-cadres et à des organismes sans but lucratif qui les connaissaient le mieux. Au fil des ans, ces partenariats ont joué un rôle-clé pour aider à faire passer le message sur l'accessibilité, et pour élaborer des outils et des ressources adaptés à différents secteurs de l'industrie.

Les partenariats de cette année étaient axés sur le soutien à la conformité aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et sur l'incitation à mettre au point de l'information et des communications accessibles.

Action ontarienne contre la violence faite aux femmes

➡ Ce projet aidera à élaborer des ressources en matière d'aide à la conformité (p. ex. un manuel de politiques, de pratiques et de procédures, un programme de formation, des feuillets de référence) afin d'aider les maisons d'hébergement pour femmes francophones à se conformer à la norme.

Adaptive Technology Resource Centre

➡ Ce projet créera une infrastructure accessible pour donner de la formation et fournir un soutien à la mise en œuvre de la LAPHO, en commençant par les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Il mettra en œuvre une norme ISO « *AccessForAll* » qui fournit de l'accessibilité en répondant aux besoins de chaque apprenant. L'infrastructure sera offerte gratuitement.

Association des secrétaires et trésoriers municipaux de l'Ontario

➡ Ce projet élaborera trois publications pour appuyer les efforts des municipalités afin de rendre accessibles les élections municipales de 2010 :

- *Clerks' Guide to Conducting Accessible Elections*
- *Candidate's Guide to Accessible Elections*
- *Citizens' Primer on Accessible Elections*

Association of Registered Graphic Designers of Ontario

➡ Ce projet aidera à élaborer et diffuser des outils (p. ex., manuel imprimé, site Web, tutoriels vidéos) sur la façon de concevoir et de produire des documents imprimés accessibles, de l'information électronique et accessible en ligne (p. ex., sites Web, vidéos, DVD) pour appuyer les professionnels de la communication qui se préparent à se conformer à la norme d'accessibilité de l'information et des communications dont la publication est imminente.

L'Association canadienne de la franchise

➡ Ce projet élaborera des modèles et des webinaires; il partagera de l'information avec des franchiseurs et des franchisés pour les aider à se conformer aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. L'information sur la norme sera affichée sur le site Web de l'Association et publiée dans *FranchiseVoice*.

Council of Ontario Universities

➡ Ce projet élaborera une trousse d'outils sur l'accessibilité, des documents de formation et un forum en ligne pour contribuer à appuyer une mise en œuvre uniforme et efficace de toutes les normes d'accessibilité, et pour renforcer la culture de l'accessibilité dans tout le secteur universitaire.

Global Alliance on Accessibile Technologies and Environments

➡ Ce projet contribuera à élaborer des ressources pour le milieu ontarien du design, afin qu'il comprenne ce que supposent de l'information et une communication accessibles, les obligations de fournir de l'information et de la communication accessibles, et comment y parvenir. Les réalisations attendues comprennent un guide pratique, des ateliers dans tout l'Ontario et une ressource d'apprentissage autonome.

Human Resources Professionals Association

➡ Ce projet élaborera trois webinaires bilingues (*LAPHO*, Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, et Norme d'accessibilité de l'information et des communications) qui permettront aux professionnels de l'industrie d'appuyer la mise en œuvre des normes d'accessibilité.

Institut national de la qualité

➡ Ce projet élaborera des modèles pas-à-pas téléchargeables pour guider les compagnies lors de la mise en œuvre des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Il offrira un programme d'accréditation et de prix pour contrôler et célébrer les entreprises et les organisations qui sont les premières à adopter la norme. Un référentiel sur le Web comportant des commentaires d'aide, des outils, de la formation et des pratiques exemplaires compte au nombre des autres réalisations attendues.

Ontario Chamber of Commerce

➡ Ce projet élaborera un site Web et un module de formation en ligne qui aideront les entreprises tenues de se conformer à la norme à satisfaire aux exigences de celle-ci. L'Ontario Chamber of Commerce collaborera également avec des chambres de commerce pour animer des séances d'information locales dans toute la province.

Ontario Federation of Indian Friendship Centres

➡ Ce projet élaborera du matériel didactique pour favoriser la conformité à la norme pour les Indian Friendship Centres, les organisations et les organismes autochtones, et les collectivités des Premières nations de l'Ontario. Les ressources de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario seront également adaptées pour être propres aux Autochtones, cette mesure comprend la traduction de ressources spécifiques en langues autochtones.

Association des bibliothèques de l'Ontario

➡ Ce projet produira trois à cinq vidéos de formation sous-titrées à l'intention du personnel des bibliothèques publiques, avec des scénarios de service à la clientèle et des ressources pour accroître le service à la clientèle accessible.

La Marche des dix sous du Canada

➡ Ce projet élaborera des ressources (p. ex., manuel, matériel didactique, et suppléments pour les formatrices et formateurs) afin d'aider le personnel des refuges d'urgence à mieux assister les personnes handicapées lors d'une urgence.

Springtide Resources

➡ Ce projet élaborera des ressources pour les fournisseurs de services de soutien en matière de violence faite aux femmes, afin de les sensibiliser davantage à la *LAPHO*, de favoriser la conformité à la norme et à ses exigences, et d'accroître la réceptivité à l'information et aux communications.

Faciliter la
conformité

Faciliter la
conformité

Simplifier la présentation de rapports

Conformément aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, les entreprises et les organisations qui comptent plus de 20 employés doivent soumettre au gouvernement de l'Ontario des rapports réguliers sur leur conformité à la norme.

Lorsque le personnel de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario s'est déplacé dans toute la province et a consulté bien des types différents d'organisations de tout un éventail de secteurs, il a entendu dire maintes et maintes fois que les organisations voulaient une façon simple et rapide de soumettre les rapports sur l'accessibilité. Elles voulaient être à même de gérer les renseignements les concernant, de remplir et de soumettre tous leurs rapports sur l'accessibilité en un seul endroit – et elles voulaient pouvoir le faire en ligne. Le gouvernement les a écoutées, et ces idées ont été intégrées lors de la conception du système Rapports de conformité sur l'accessibilité (système RCA).

Le système permet aux entreprises et aux organisations tenues de soumettre des rapports réguliers de gérer les renseignements les concernant, de remplir leurs rapports, d'en attester l'authenticité et de les transmettre en un endroit et entièrement en ligne. Le système RCA donnera alors à la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario la possibilité d'analyser les données et de générer des rapports sommaires sur les activités de conformité et sur les tendances.

Le lancement du système RCA a eu lieu le 1er janvier 2010, et le 4 janvier, la fonction publique de l'Ontario déposait le premier rapport sur l'accessibilité, en indiquant qu'elle se conformait entièrement aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Ce système de présentation de rapports entièrement accessible est maintenant offert par l'intermédiaire du site Web de ServiceOntario aux organisations du secteur parapublic tenues de se conformer à la norme. Il sera mis à la disposition des entreprises du secteur privé, quand elles seront tenues de se conformer à la norme, en janvier 2012.

La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario a également mis sur pied un service de dépannage pour le système RCA afin de répondre à toute question que les utilisatrices et utilisateurs pourraient avoir quand ils naviguent dans le système.

Faciliter la conformité

En 2008, le gouvernement a préparé un cadre d'assurance de la conformité à la *LAPHO* pour aider les organisations à s'assurer qu'elles satisfont à toutes les exigences pertinentes de chacune des normes à mesure de leur entrée en vigueur.

Voici les composantes de ce cadre :

- Des activités d'information, de sensibilisation et de facilitation de mise en conformité;
- Un modèle de rapport sur l'accessibilité attesté par l'organisme qui serait accessible, offert en ligne, comportant des liens vers des documents d'aide à la conformité, et permettant l'évaluation informatisée des rapports par le gouvernement de l'Ontario;
- Une stratégie de mise en œuvre des inspections et de la mise à exécution des normes comportant des sanctions progressives et pertinentes, ainsi qu'un processus d'amélioration continue pour évaluer, surveiller et modifier la méthode de respect de la conformité afin d'obtenir de meilleurs résultats.

En 2009, la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario a tiré parti de ce cadre d'assurance de la conformité en :

- incorporant un nouvel outil d'évaluation des risques au système de présentation de rapports pour aider les initiatives de la DGAO axées sur la conformité dans les domaines qui auront le plus de répercussions sur l'accessibilité;
- élaborant un outil d'information sur les connaissances pour assister le service de dépannage de la *LAPHO* et le personnel chargé du respect de la conformité à mieux appuyer les entreprises et les organisations dans leurs efforts pour parvenir à la conformité;
- rédigeant une ébauche préliminaire d'options de politique pour une proposition de stratégie de mesures incitatives.

Les quatre
normes
suivantes

Comme les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, les quatre normes suivantes ont été élaborées par des comités de gens provenant de la communauté des personnes handicapées, du monde municipal et du milieu des affaires.

Chaque norme aura ses propres exigences, mais, en application de la stratégie du gouvernement consistant à élaborer un seul règlement intégré sur l'accessibilité, plusieurs exigences seront harmonisées afin de faciliter les choses aux organisations tenues de se conformer aux normes, leur donnant une plus grande souplesse et réduisant les coûts.

Les trois premières normes qui relèveront du règlement intégré sur l'accessibilité concerneront le Transport, l'Information et les communications, et l'Emploi, avec les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle qui seront incluses à l'avenir. Nous prévoyons que la Norme d'accessibilité au milieu bâti sera incorporée au *Code du bâtiment de l'Ontario*, s'il y a lieu.

Normes accessibles

Norme d'accessibilité de l'information et des communications

La proposition de Norme d'accessibilité de l'information et des communications indique comment les entreprises et les organisations peuvent être tenues de concevoir, de fournir et de recevoir de l'information et des communications de façons qui sont accessibles pour les personnes handicapées.

L'examen public de la proposition initiale de cette norme s'est terminé au début de 2009; il a généré de la rétroaction fournie par plus de 400 particuliers, entreprises et organisations.

Le Comité d'élaboration des normes d'accessibilité s'est réuni de nouveau, et a révisé sa proposition de norme en réaction aux commentaires reçus dans le cadre de l'examen public. Il a alors soumis, le 29 mai 2009, une proposition finale de norme pour que le gouvernement en prenne connaissance.

La proposition finale de norme a été affichée sur le site Web du ministère des Services sociaux et communautaires, de juillet à septembre 2009, aux fins d'information publique.

Le gouvernement examine la proposition finale de norme du Comité. Conformément à la *LAPHO*, elle peut être adoptée en totalité, en partie ou avec des modifications, pour devenir un règlement.

Norme d'accessibilité pour le transport

La Norme d'accessibilité pour le transport vise à faciliter les choses pour les personnes qui se déplacent en Ontario, y compris pour les personnes handicapées, les Ontariennes et Ontariens âgés, et les familles qui voyagent avec des enfants en poussette.

Les exigences peuvent comprendre ce qui suit :

- Équiper les nouveaux véhicules de dispositifs de levage et de mains courantes pour que les personnes ayant des handicaps en matière de mobilité puissent facilement monter à bord des véhicules ou en descendre;
- Améliorer l'éclairage afin que les personnes ayant une basse vision puissent monter à bord des véhicules et s'y déplacer en toute sécurité;
- Fournir des annonces verbales et / ou électroniques aux passagers;
- Faciliter les déplacements des personnes gravement handicapées dans des véhicules de transport adapté.

La proposition finale de Norme d'accessibilité pour le transport a été affichée sur le site Web du ministère des Services sociaux et communautaires de janvier à mars 2009, aux fins d'information du public et d'obtention de commentaires. Le gouvernement examine la proposition de norme du Comité et, conformément à la *LAPHO*, elle peut être adoptée en totalité, en partie ou avec des modifications, pour devenir un règlement.

Norme d'accessibilité à l'emploi

La proposition de Norme d'accessibilité à l'emploi établit les exigences pour que les organisations qui offrent des emplois rémunérés assurent l'accessibilité pour les personnes handicapées à tous les stades du cycle de vie de l'emploi, y compris le recrutement, le maintien en poste et le retour au travail.

L'examen public de la proposition initiale de cette norme a eu lieu de février à mai 2009; il a généré près de 3 000 commentaires émanant de particuliers, d'entreprises et d'organisations partout dans la province.

Le Comité d'élaboration des normes d'accessibilité s'est réuni de nouveau et a révisé sa proposition de norme, en réaction aux commentaires reçus dans le cadre de l'examen public. Il a alors soumis, le 29 septembre 2009, une proposition finale de norme pour que le gouvernement en prenne connaissance.

La proposition finale de Norme d'accessibilité à l'emploi a été affichée sur le site Web du ministère des Services sociaux et communautaires d'octobre à décembre 2009 aux fins d'information du public. Le gouvernement examine la proposition de norme du Comité et, conformément à la *LAPHO*, elle peut être adoptée en totalité, en partie ou avec des modifications, pour devenir un règlement.

Norme d'accessibilité au milieu bâti

La proposition de Norme d'accessibilité au milieu bâti vise à éliminer les obstacles pour les personnes handicapées dans les bâtiments et autres structures en proposant des exigences dans des zones comme les :

- entrées, entrées de porte et rampes d'accès;
- places de stationnement;
- écriteaux et affichages;
- lieux récréatifs, comme les parcs et les sentiers.

La proposition initiale de Norme d'accessibilité au milieu bâti du Comité d'élaboration des normes a été mise à la disposition du public aux fins d'examen, du 14 juillet au 16 octobre 2009. Un total de 518 organisations et particuliers ont participé à cet examen et ont fourni près de 9 700 commentaires sur cette proposition.

Le comité d'élaboration des normes examine à l'heure actuelle la rétroaction, et il prévoit soumettre une proposition finale de norme à la ministre au printemps 2010. Une fois reçue, la proposition finale de norme sera affichée sur le site Web du MSSC aux fins d'information publique. Le gouvernement examinera la proposition de norme du comité et, conformément à la *LAPHO*, elle peut être adoptée en totalité, en partie ou avec des modifications, pour devenir un règlement.

Mise à jour sur le Conseil consultatif des normes d'accessibilité

Le Conseil a été mis en place par la *LAPHO* en 2005. Il a pour mandat de conseiller la ministre des Services sociaux et communautaires sur la mise en œuvre de la *LAPHO*, et notamment sur l'élaboration des normes relatives à l'accessibilité et sur l'éducation du public. Le Conseil joue un rôle essentiel dans la réalisation de la vision d'un Ontario accessible.

Il compte 15 membres, et comporte un échantillon représentatif de chefs de file du secteur privé et des communautés de personnes handicapées. Ses membres sont nommés par la ministre pour un mandat maximum de trois ans.

Le Conseil est présidé à l'heure actuelle par James W. Sanders, ancien président et chef de la direction de l'INCA, actuellement vice-président de l'INCA pour la Région d'Amérique du Nord et des Caraïbes, et membre du comité exécutif de l'Union Mondiale des Aveugles.

Voici les travaux du Conseil pour cette année :

- Siéger dans les comités d'élaboration des normes à titre de membres ayant des fonctions consultatives;

- Collaborer avec la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario pour fournir de la rétroaction et de l'aide pour l'élaboration de ressources en matière d'assistance à la conformité, d'éducation du public et de campagnes de sensibilisation;

- Animer des séances d'information sur la *LAPHO* et sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle lors de conférences et d'événements;

- Rejoindre des municipalités, ainsi que des organisations, associations et institutions des secteurs privé et public, pour les sensibiliser à la *LAPHO* et aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Cette année, les membres du Conseil ont pris la parole devant différents groupes, et notamment :

  - 7e atelier annuel sur l'accessibilité du Comté d'Essex
  - North Bay Architects Association
  - Association française des municipalités de l'Ontario
  - North Bay Chamber of Commerce
  - Centre de toxicomanie et de santé mentale
  - Conseil des conseils de la Banque de Montréal.

En 2010, les membres du conseil continueront de conseiller la ministre sur les prochaines étapes de la mise en œuvre de la *LAPHO* et de ses normes, notamment en faisant des suggestions sur les initiatives en matière d'éducation du public, de liaison et de conformité.

Ce qui va se passer en 2010

Nous avons fait des progrès énormes en 2009, non seulement avec l'élaboration des normes, mais encore en changeant la façon dont le public perçoit la nécessité d'améliorer l'accessibilité et les avantages qu'elle présente pour nous tous. Et nous poursuivrons sur notre élan en ce début d'exercice 2010.

Élaboration des normes

- Le gouvernement va de l'avant avec les quatre normes suivantes dans les domaines de l'information et des communications, du transport, de l'emploi et du milieu bâti.

Liaison continue

- Communication ciblée et accrue dans le cadre du programme InterActions pour le changement avec des organisations représentatives du secteur privé pour appuyer la conformité des entreprises et des organisations aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle d'ici le 1er janvier 2012.
- Liaison continue avec les organisations visées par l'obligation de se conformer à la norme grâce à des activités et des initiatives d'éducation;
- Soutien continuel à la fonction publique de l'Ontario et au secteur parapublic en matière de conformité aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- Poursuite du travail d'instauration de partenariats avec d'autres ministères pour permettre l'échange de données en préparation de l'échéance du 1er janvier 2012, quand les organisations des secteurs privé et sans but lucratif devront se conformer aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et déposer des rapports sur leur conformité à ces normes.

Soutien à la conformité

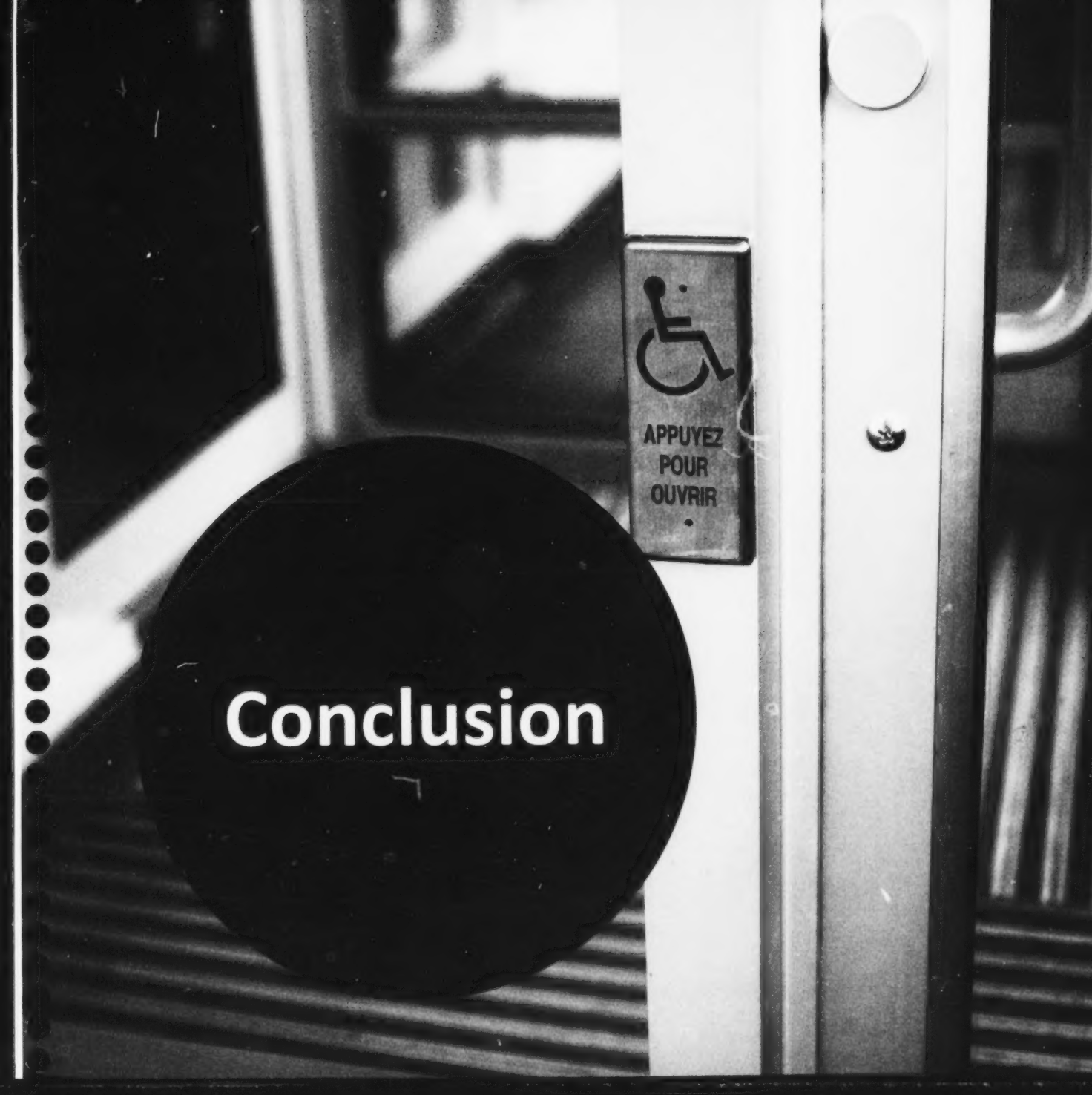
- Continuer de collaborer avec d'autres ministères clés du gouvernement pour prolonger le modèle d'inspection et de mise à exécution pour 2012 et au-delà.

- Aller de l'avant en recommandant que l'on désigne un tribunal existant pour statuer sur les appels interjetés en vertu de la *LAPHO*. Ce tribunal sera constitué pour statuer sur les appels concernant les ordonnances du directeur de se conformer à une norme ou de payer des sanctions administratives pécuniaires. Le tribunal ne sera pas habilité à statuer sur les plaintes de particuliers concernant les infractions aux normes par des organisations tenues de s'y conformer.

- La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario continuera d'élaborer un programme d'imposition de sanctions administratives pécuniaires pour appuyer les activités d'exécution, et pour servir de moyen de dissuasion en cas de non conformité délibérée.

- Inclure de la souplesse dans la conception du système Rapports de conformité sur l'accessibilité afin de permettre l'incorporation de nouvelles normes et de fonctionnalités additionnelles.

- Poursuivre l'élaboration d'un système de gestion de l'information qui assure un partage et une mise à jour de l'information efficaces.



Conclusion

Avec plus de 1,85 million d'Ontariennes et d'Ontariens qui vivent à l'heure actuelle avec un handicap, et avec une population qui vieillit rapidement, la question n'est pas *devrions-nous* rendre la province plus accessible, mais *comment* allons-nous rendre la province plus accessible.

Quiconque vit en Ontario doit être en mesure de se rendre à l'école, d'obtenir un emploi, de louer un appartement, d'aller faire des achats, de se rendre dans un parc provincial, d'avoir accès aux services du gouvernement, et de faire toutes les autres choses que cette province incroyable a à offrir.

Nous convenons tous qu'il faut apporter des changements. Ensemble, nous pouvons effectuer ces changements d'une manière qui profite à tout le monde. Les personnes vivant avec un handicap seront en mesure de mener une vie plus riche, plus autonome, et les entreprises et les organisations tireront profit d'avoir accès à une plus vaste clientèle, et à un bassin plus diversifié d'employés potentiels.

Nous avons commencé ce parcours ensemble, en travaillant avec la communauté des personnes handicapées, avec le monde des affaires, avec le secteur sans but lucratif et avec le secteur public pour élaborer de nouvelles normes d'accessibilité. Maintenant que nous allons de l'avant, nous poursuivrons cet effort de collaboration, en pratiquant l'approche pour mettre sur pied des partenariats, pour rassembler des représentantes et représentants afin de partager ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas et – ce qui est le plus important – afin d'**être à l'écoute** de leurs besoins, de leurs préoccupations et de leurs idées de changement.

Décembre 2009
© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2009
ISSN 1911-8201 (Imprimé) xM/12/09
ISSN 1911-821X (En ligne)

Ce document a été rédigé par
le ministère des Services sociaux et communautaires.

This document is also available in English.